Enquête de satisfaction

familles

Unapei
VIENNE - 86

2023

Présentation de l'enquête

Réalisée auprès des **familles** et **représentants légaux.**
128 familles se sont exprimées, directement via un lien reçu par mail ou via le questionnaire papier.

Qui a répondu ?

Les familles et les représentants légaux.

128 réponses sur 531 familles

72%
sont satisfaits.

"J'ai participé à ce sondage non pas pour critiquer, mais pour faire évoluer certaines choses, tous mes remerciements à ceux qui font leur travail avec sérieux, avec humanité"

90%
des familles estiment que les droits des personnes accompagnées sont respectés.

1 seul résultat inférieur à 50 %

46,97%
En cas de panne ou de détérioration, êtes-vous satisfaits de l'intervention ?

Accueil

75.78%

Êtes-vous satisfaits de l'accueil physique et téléphonique ?

68.75%

La disponibilité des professionnels vous semble-t-elle adaptée à vos attentes ?

"Accueil téléphonique excellent. C'est plus difficile d'avoir accès au personnel qualifié notamment le personnel de direction et les moniteurs d'ateliers. Les rapports avec la coordonnatrice sont faciles et excellents."

"Il y a une amélioration après une longue période de néant en ce qui concerne le PPA, le suivi et les rencontres avec les familles.
Nous espérons vivement que cela se poursuive."

PPA

66.41%

Les temps de rencontre portant sur le projet d'accompagnement vous semblent-ils avoir une périodicité adaptées ?

70.31%

Estimez-vous que les souhaits et attentes de votre proche sont suffisamment pris en compte dans le projet personnalisé ?

64.06%

Êtes-vous satisfait du suivi du projet ?

62.50%

Estimez-vous que les activités et les accompagnements correspondent aux besoins et attentes de votre proche ?

56.25%

Estimez-vous que votre avis et vos attentes sont suffisamment pris en compte ?

Vie quotidienne Citoyenneté

76.19%

Êtes-vous satisfaits de l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, prise des repas, transferts et mobilité, besoins physiologiques) ?

78.13%

Êtes-vous satisfaits des apprentissages, de la vie en groupe, sociabilité et citoyenneté ?

65.87%

Êtes-vous satisfaits des activités, des sorties et des évènements festifs ?

"Un plus : Très grande écoute des professionnels de terrain et recherche des solutions à apporter. Bémol dans la continuité des actions sur les week-ends et pendant les vacances des titulaires. A quoi sert l'outil informatique ? Certains remplaçants font preuve d'une grande légèreté ou de laisser aller. "

Droits et bientraitance

90.63%

La vie privée, l'intimité et la dignité de votre proche est-elle respectée ?

97.66%

La confidentialité des échanges est respectée ?

"Malgré, le manque d'effectifs, l'équipe fait au mieux sur la bientraitance et le respect des droits."

Transport

77.78%

Êtes-vous satisfaits de la prestation de transport ?

Suivi de la santé

80.33%

Êtes vous satisfait de l'aide à la prise des médicaments ?

70.00%

Êtes-vous satisfaits de l'accompagnement psychologique pour votre proche ? (uniquement si concerné)

62.50%

Êtes-vous satisfaits de la prévention et l'éducation à la santé réalisée par l'établissement (hygiène, sommeil, alimentation, vie sexuelle et affective,...)

53.06%

Êtes-vous satisfaits des séances de rééducation (kinésithérapie, orthophonie, ergothérapie, psychomotricité) ?

"Il est indispensable qu'une équipe soit régulière, que la communication le soit tout autant"

Participation et communication

74.22%

Êtes vous satisfaits des relations que vous avez avec l'établissement ?

"Les actions mises en place sont intéressantes et porteuses de résultat. Elles doivent perdurer dans le temps, certes dans l'établissement mais aussi en extérieur par des séjours organisés en milieu ordinaire."

63.28%

Les moyens d'information, de communication et de participation vous paraissent-ils accessibles à votre proche ?

68.85%

Etes-vous satisfaits des temps de rencontres collectifs (réunions générales/évènements festifs) ?

"Les informations ne circulent pas toujours très bien entre les personnes, il y a sans doute un travail de réflexion à mener dans ce domaine. Il y également à travailler sur le juste positionnement des différents acteurs de l'accompagnement."

Hébergement

77.78%

Les conditions d'hébergement vous semblent-t-elles adaptées en matière de confort ?

81.48%

Les conditions d'hébergement vous semblent-t-elles adaptées en matière de personnalisation des chambres ?

62.96%

Les conditions d'hébergement vous semblent-elles adaptées en matière de propreté ?

"L'hébergement mériterait sans doute un petit rafraichissement, en particulier pour les toilettes et la salle de bain."

"Que le ménage soit fait par l'ESAT est une bonne chose, mais il faut qu'un adulte vérifie."

Travaux et entretien

73,85%

La gestion et l'entretien du linge vous paraissent-ils satisfaisants ? (uniquement si concerné) ?

65,87%

Les espaces collectifs sont-ils en bon état de propreté ?

46,97%

En cas de panne ou de détérioration, êtes-vous satisfaits de l'intervention ?

"Parfois la salle commune n'est pas propre, bien sûr les résidents y sont pour quelque chose..."

"Délais très important entre le signalement de l'anomalie et l'intervention."

Sécurité

78,23%

Les locaux vous semblent-ils adaptés en matière de sécurité ?

Restauration

80,33%

La durée, les horaires, les lieux de restauration vous semblent-ils adaptés ?

"Nous apprécions le « fait maison » et l'équilibre des repas. Bravo.
À préserver."

67,21%

Les régimes prescrits et les pratiques culturelles usuelles sont respectés ?

50,00%

Les repas vous semblent-ils équilibrés et de qualité ?

"Notre fille se plaint souvent que la nourriture n'est pas très bonne et du coup s'achète des denrées pas très équilibrées à la place."

"La qualité des repas a besoin d'être amélioré, et plus équilibré a leur santé."

Activité professionnelle

81,25%

Êtes-vous satisfaits de l'activité professionnelle de votre proche ?

78,31%

Êtes-vous satisfaits des activités de soutien aux parcours professionnels (stage, duoday, reconnaissance des acquis et de l'expérience, savoirs de base...) ?

84,38%

Vous avez le sentiment que le travail contribue à l'épanouissement de votre proche ?

81,25%

Votre proche se sent-il en sécurité au travail ?

Scolarité

70,83%

Êtes-vous satisfaits de l'accompagnement scolaire ?

"Ma seule crainte est que cela s'arrête."

Pour finir ...quelques commentaires partagés sur la satisfaction globale

“Le climat semble plus serein, tout laisse entendre que la confiance revient vers un dialogue ouvert et positif”

“Je constate que dans beaucoup de domaines des progrès sont fait depuis plusieurs mois”

“L’accompagnement s’est récemment amélioré, le PPA comporte à nouveau des projets pour l’avenir professionnel de notre fille, le transport reste un très gros point négatif car difficile à gérer et source de beaucoup de fatigue et de stress.”

“Il y a encore beaucoup de chantiers à ouvrir, les efforts sont à poursuivre pour atteindre un niveau d’accueil satisfaisant.”